Guia para Apoio e Proteção às Vítimas

MPSP | MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Menu

- Apresentação
- Quem é a vítima?
- Proteção de Direitos
- Justiça e proteção
- Direito das vítimas
- Justiça e respeito
- Pilares
- NAVV e Casa da Mulher Brasileira
- Rede de proteção
- Sintomas da violência
- O que a vítima deve saber
- Denúncia
- Informações para denúncia
- Ministério Público
- Investigação e processo criminal
- Adolescentes infratores
- Atuação do Ministério Público
- Você não está só

Apresentação

O objetivo deste material, iniciativa do Ministério Público de São Paulo em prol da Política Institucional de Proteção Integral, Promoção de Direitos e Apoio às Vítimas de Violação de Direitos e seus familiares, é fornecer informações **claras e acessíveis** sobre como buscar atendimento, realizar denúncias, informar sobre o que esperar durante as investigações e o processo, como obter medidas de proteção, além de outros esclarecimentos relevantes

O Ministério Público está comprometido em apoiar e orientar todas as vítimas, garantindo que seus direitos sejam respeitados e promovidos. Saiba que **você não está sozinha** e pode contar com o Ministério Público em cada etapa dessa jornada.

voltar ao menu

próxima página

Quem é vítima?

Vítima é qualquer pessoa que tenha sofrido algum tipo de dano físico, emocional, psicológico, moral ou material devido à ação ou omissão de terceiros, como crimes e atos infracionais, calamidades públicas, desastres naturais ou graves violações de direitos humanos.[1]

As vítimas são classificadas em:

a. **Vítima direta:** pessoa que foi diretamente afetada pelo evento traumático, sofrendo a violação de direitos de forma imediata, como uma agressão física;

b. **Vítima indireta:** pessoa com relação de afeto ou parentesco até o terceiro grau com a vítima direta, que conviva, esteja sob seus cuidados ou dependa dela, em casos de morte ou desaparecimento devido a crime, ato infracional ou calamidade pública, por exemplo;

c. **Vítima de especial vulnerabilidade:** pessoa que, devido à sua condição particular - como idade, gênero, raça, classe social, estado de saúde, deficiência, por exemplo – está ainda mais suscetível a danos, tendendo a ser impactada de forma mais profunda e duradoura. Incluem-se nesta categoria as pessoas que foram vítimas de abusos de diferentes tipos, intensidades ou durações, que tenham ocasionado lesões com impactos severos no seu equilíbrio psicológico ou nas suas condições de integração social;[2]

d. **Vítima coletiva:** grupo social, comunidade ou organização prejudicado por violações que afetam interesses coletivos, como o meio ambiente, a saúde pública, as relações de consumo, a administração pública; e

e. **Familiares e pessoas economicamente e emocionalmente dependentes da vítima.**

Reconhecer que todas essas pessoas são vítimas é essencial para validar seus sofrimentos e tratar suas necessidades com a devida importância.

1. Definição extraída das Resoluções nº 40/34 da Organização das Nações Unidas e 243/2021 do Conselho Nacional do Ministério Público.

2. De acordo com os arts. 3º e 48 a 50 dos Projetos 3890/2020 e 65/2016, respectivamente.

Por que é importante falar sobre as vítimas e proteger seus direitos?

Durante muito tempo, as vítimas foram colocadas em segundo plano e tratadas apenas como objeto de prova em processo ou investigação criminal. Essa abordagem deixou de reconhecer que as vítimas são partes fundamentais na busca pela justiça e que são detentoras de direitos.

Proteger as vítimas significa garantir acesso aos seus direitos, não as discriminar, evitar que suas interações com o Sistema de Justiça agravem o sofrimento delas, responsabilizar os ofensores, reparar o dano e prevenir futuras violações. Para isso, as ações devem ser céleres e considerar as suas vulnerabilidades.

Rota crítica

A rota crítica é o percurso da vítima desde a violação de direitos até o recebimento de ajuda e o acesso à justiça. Esse caminho, por vezes, pode ser longo e cheio de obstáculos.

Para muitas vítimas, o ato de pedir ajuda pode ser assustador, principalmente por medo de retaliação por parte do autor da violação e receio de não serem levadas a sério. É inaceitável que, após buscarem ajuda, ouçam frases de desamparo e desestímulo que fortalecem a sensação de que "nada vai acontecer". Também é inadmissível que sejam desacreditadas em virtude de discriminação pelo gênero, classe social, raça, origem étnica e outros.

Caso a violência ocorra por ação, omissão ou abuso de agente de segurança pública, como por exemplo, policiais e guardas civis, os obstáculos envolvem buscar ajuda no mesmo órgão em que atua o agente responsável pela violência. Note-se que, além da responsabilização criminal, também é possível a responsabilização administrativa, junto às Corregedorias.

Em relação aos crimes de ódio (racismos, LGBTfobia, xenofobia e intolerância religiosa), o objetivo é atuar na defesa, proteção e promoção dos direitos dos grupos que têm seus direitos violados. A tolerância com os crimes contra esses grupos é inaceitável porque implica numa grave violação dos direitos humanos.

Para afastar os obstáculos e proteger a todos igualmente, as instituições precisam estar preparadas para acolher, ouvir e responder de forma rápida e sensível às necessidades das vítimas, afastando, sempre que possível, os obstáculos de seu caminho para a justiça e proteção.

Caso encontre portas fechadas ou obstáculos aos seus direitos, procure o Ministério Público por meio do Atendimento ao Cidadão e à Cidadã: https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao.

voltar ao menu próxima página

Quais são os direitos das vítimas?

Ser vítima de um crime ou de uma violação de direitos pode ser uma experiência traumática e confusa. É fundamental saber que você não está sozinha e que há direitos e mecanismos de apoio disponíveis.

Além das consequências físicas, emocionais, psicológicas, econômicas e sociais que uma violação de direitos pode causar, o processo de investigação e judicial pode gerar dúvidas, ansiedade, medo e insegurança.

Dentre os direitos das vítimas, destacam-se:

a. **Direito à informação:** as vítimas têm o direito de ser informadas sobre os seus direitos, os locais em que podem buscar orientações, o andamento de investigações, processos e medidas de proteção que podem solicitar. Inclui, também, o direito de saber sobre a prisão ou soltura do autor da violação, o arquivamento de investigações e a revogação de medidas protetivas, bem como conhecer os serviços de apoio disponíveis. Para tanto, há necessidade de que sejam indicados dados que permitam o contato;

b. **Direito à assistência:** as vítimas têm o direito de receber assistência jurídica, social, psicológica e de saúde, sem custos. Essa assistência pode ser oferecida por órgãos públicos ou entidades conveniadas;

c. **Direito à proteção e ao sigilo:** as vítimas têm o direito de receber proteção policial e judicial contra novas ameaças e violações. Isso pode incluir medidas como o afastamento do agressor do lar, a proibição de contato e o encaminhamento a programas de proteção. Devem ser tomadas medidas para proteger a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem da vítima, podendo inclusive ser decretado o segredo de Justiça sobre informações do processo. Além disso, em audiência, a vítima pode pedir para ficar em local separado do autor do crime e para ser ouvida na ausência dele;

d. **Direito à reparação:** as vítimas têm o direito de receber indenização pelos danos materiais, morais e psicológicos sofridos em decorrência do crime ou violação. A reparação pode ser pleiteada em ações penais (valor mínimo) ou cíveis. O Ministério Público também pode solicitar a reparação de danos por meio de instrumentos como o Acordo de Não Persecução Penal, Transação Penal e Suspensão Condicional do Processo.

e. **Direito à participação:** as vítimas têm o direito de participar de todas as etapas do processo, sendo ouvidas e apresentando provas, o que permite que possam influenciar nas decisões tomadas. Sua participação é importante também para indicar eventuais riscos a que estão expostas e para reconhecer suas vivências traumáticas. É importante que não haja oitivas repetitivas, procedimentos desnecessários ou que causem novos danos e sofrimentos, evitando a revitimização;

f. **Direito ao acesso à justiça:** as vítimas têm direito a que sejam afastados os obstáculos para a busca do sistema de justiça, com investigações e processos justos, em tempo razoável;

g. **Direito à verdade:** às vítimas têm direito de conhecer as circunstâncias da violação de seus direitos e a identidade de seus autores.

É importante saber que você merece atendimento justo e respeitoso, sem discriminações, minimização da gravidade da situação e culpabilização pela violação que sofreu.

voltar ao menu

próxima página

Prevenção, proteção, responsabilização e reparação

Existem quatro pilares fundamentais que orientam a atuação do Ministério Público em favor de vítimas: prevenção, proteção, responsabilização e reparação.

1. Prevenção

É o primeiro passo para evitar que a violação ocorra. O Ministério Público atua para reduzir fatores de risco, realizando pedidos de medidas protetivas de urgência e incluindo a vítima em programas para a sua proteção, como o Guardiã Maria da Penha. Além disso, busca promover campanhas educativas, fortalecer a rede de proteção e incentivar a criação e implementação de políticas públicas voltadas à segurança e ao respeito aos direitos humanos.

2. Proteção

Se você já foi vítima de violação de direitos, garantir sua segurança e bem-estar deve ser uma prioridade, o que pode ser buscado por meio de **medidas protetivas**, como ordens de restrição de contato e aproximação, e **outras cautelares**, como busca e apreensão de armas de fogo. Da mesma forma, é possível o **encaminhamento para ajuda especializada**, nos Núcleos de Atendimento às Vítimas de Violência (NAVV) e na rede de proteção.

3. Responsabilização

Parte fundamental do processo é responsabilizar o autor da violação de direitos pelo que ele fez. Isso exige uma investigação eficiente e sensível às necessidades das vítimas e adequada às complexidades do caso.

4. Reparação

A violação de direitos provoca impactos significativos, e o processo de reparação tem como objetivo auxiliar na reconstrução da vida da vítima e na restauração de sua dignidade.

Isso envolve a reparação dos danos, sejam eles materiais, morais ou coletivos, sendo possível a fixação de valor mínimo de indenização em processos criminais, o que depende da colaboração das vítimas para indicação do valor do prejuízo e provas dos danos. Abarca também sua inclusão em programas de recuperação, de capacitação, de empreendedorismo e de reinserção social, em busca de autonomia financeira.

voltar ao menu

próxima página

NAVV e Casa da Mulher Brasileira

Instituições como os Núcleos de Atendimento às Vítimas de Violência (NAVV) e Casa da Mulher Brasileira desempenham um papel fundamental para facilitar o acesso à proteção e ao apoio em um só espaço serviços e diversas modalidades de atendimento.

NAVV

O **NAVV - Núcleo de Apoio à Vítima de Violência do Ministério Público de São Paulo** presta assistência integral às vítimas de violência e seus familiares, oferecendo apoio nos campos jurídico, psicológico, social e da saúde. O atendimento é baseado em escuta atenta e respeitosa, facilitando o esclarecimento de dúvidas, a prestação de informações e o acolhimento necessário para enfrentar o ocorrido.

O NAVV possui equipe multidisciplinar, que atua para garantir o acesso direto e imediato à rede de proteção, saúde e atenção psicossocial, com atendimento humanizado.

O NAVV está presente na capital e no interior do estado e, para encontrar a unidade mais próxima, acesse **mpsp.mp.br/navv**.

Lembre-se que buscar ajuda é um passo importante.
Você não está só.

Casa da Mulher Brasileira

A **Casa da Mulher Brasileira** é equipamento público, oriundo do Programa Mulher, Viver sem Violência, e reúne no mesmo lugar serviços especializados para os mais diversos tipos de violência contra mulheres, como: acolhimento e triagem, apoio psicossocial, polícia civil, Juízes com atuação em casos envolvendo violência doméstica e familiar, Ministério Público e Defensoria Pública, além de espaços para crianças, acolhimento provisórios de mulheres.

Na cidade de São Paulo a Casa da Mulher Brasileira conta com o apoio da Guarda Municipal e com o Programa Guardiã Maria da Penha.

A casa funciona **24 horas por dia**.

Caso necessite busque atendimento junto à casa na Rua Vieira Ravasco, 26 - Cambuci, São Paulo, telefone (11) 3275-8000.

Também é possível buscar auxílio na Promotoria de Justiça da Casa da Mulher Brasileira pelo e e-mail **pjcasadamulherbrasileira@mpsp.mp.br** e pelo telefone (11) 96600-8506.

voltar ao menu **próxima página**

Rede de proteção

A proteção às vítimas envolve a atuação coordenada e articulada de diversos profissionais e organizações, dentre os quais se incluem a Assistência Social, a Saúde, os Conselhos Tutelares, Organizações da Sociedade Civil, Polícias Civis e Militares, Guardas Municipais, Ministério Público, Defensoria Pública e Judiciário.

Destaca-se o Centro de Referência e Apoio à Vítima (CRAVI), programa da Secretaria de Justiça e Cidadania de São Paulo, que atende as vítimas de crimes violentos e seus familiares, por equipes multidisciplinares.

Dentre os serviços de assistência social, o CRAS objetiva o provimento do mínimo social à população e proporcionar às famílias em vulnerabilidade ou em risco social e pessoal acesso a programas sociais. O CREAS, por sua vez, tem o objetivo de atender famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos.

Os serviços de saúde, com as Unidades Básicas de Saúde, os Centros de Atenção Psicossocial e outros, voltam-se à promoção da saúde, priorizando ações preventivas e a garantia do bem-estar mental, físico e social da população.

A Defensoria Pública oferece às pessoas necessitadas, de forma gratuita, orientação jurídica e defesa judicial e extrajudicial de seus direitos. Os contatos com a Defensoria podem ser realizados na forma indicada no site **www.defensoria.sp.def.br.**

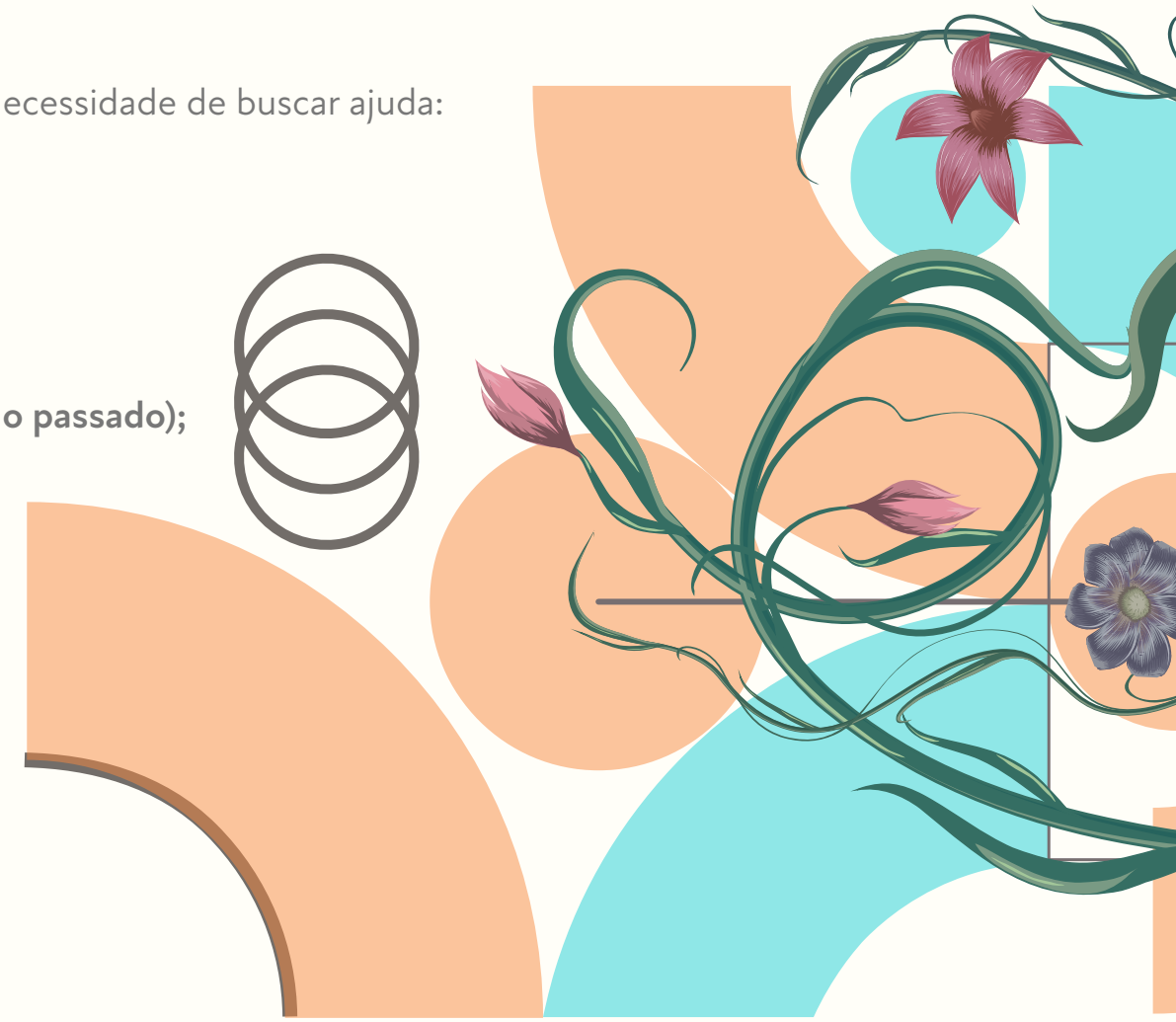
voltar ao menu **próxima página**

Reconhecendo os sintomas da violação de direitos e buscando acolhimento psicológico

Se você foi vítima de violência ou violação de direitos, é familiar de alguma vítima ou foi testemunha de violência ou violação de direitos, é importante atenção aos sinais de que precisa de apoio psicológico.

Aqui estão alguns sintomas comuns que podem indicar a necessidade de buscar ajuda:

- **Ansiedade e medo;**
- **Depressão;**
- **Pesadelos e insônia;**
- **Flashbacks (lembranças, imagens ou sensações do passado);**
- **Tensão muscular e dores;**
- **Fadiga;**
- **Isolamento;**
- **Irritabilidade;**
- **Mudanças no apetite;**
- **Dificuldade de concentração;**
- **Pensamentos negativos.**



Se você reconhece alguns desses sintomas, procure ajuda. O acolhimento psicológico pode proporcionar um espaço seguro para falar sobre suas experiências e sentimentos. Profissionais de saúde mental estão capacitados para ajudar você a lidar com os efeitos da violação de direitos, oferecendo suporte emocional e estratégias para superar esse momento difícil.

voltar ao menu próxima página

Se você foi vítima de violação de direitos saiba que:

- não está sozinha;
- não é culpa sua;
- pode procurar o Ministério Público;
- não precisa ter vergonha de pedir ajuda;
- é possível o registro de ocorrência de delitos e atos infracionais;
- não existe apenas a solução criminal; e
- existem medidas de proteção para situações de risco.

voltar ao menu

próxima página

Como fazer uma denúncia e acessar seus direitos

Se você foi vítima de um delito ou ato infracional, você pode:

- Registrar um Boletim de Ocorrência (BO) na delegacia de polícia mais próxima. O BO é relevante para iniciar a investigação e garantir seus direitos. Dependendo da natureza da violência, você pode fazer o registro pelo site: https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/home;
- Ligar para o número 190 (Polícia Militar) em casos de flagrante e emergência;
- Ligar para o 153 (Guarda Municipal);
- Ligar para o Disque 100 (Direitos Humanos) para denunciar violações de direitos humanos e exploração ou violência sexual contra crianças e adolescentes.
- Ligar para o Disque 180, para denunciar violência doméstica e familiar contra a mulher;
- Buscar ajuda em delegacias especializadas, centros de referência, organizações não governamentais (ONGs) e outros serviços de apoio às vítimas;
- Procurar o **Ministério Público** para fazer a denúncia pelos seguintes canais:

1. Atendimento ao Cidadão e à Cidadã - https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao/Promotorias/Manifestacao/EscolherTipoDeIdentificacao
2. Ouvidoria do Ministério Público - https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao/Ouvidoria/Manifestacao/EscolherTipoDeIdentificacao
3. Ouvidoria das Mulheres - https://sis.mpsp.mp.br/atendimentocidadao/OuvidoriaMulheres/Manifestacao/EscolherTipoDenuncia

É importante fornecer o máximo de informações sobre a violação de direitos, como:

- local, data e hora do ocorrido;
- descrição do autor da violação (características físicas, roupas etc.);
- nome e contato de testemunhas (se houver);
- objetos subtraídos ou danificados (se houver);
- registro de foto ou vídeo de lesões corporais (ou relatório/prontuário médico que as ateste);
- cópias de emails e mensagens contendo a violação de direitos, além de qualquer outro detalhe que possa ajudar na investigação, como indicação de URL's e nomes de usuários.

As narrativas devem, dentro do possível, ser coerentes e detalhadas.
Além disso, as vítimas devem estar cientes de que suas palavras são valorizadas.

Ministério Público

O Ministério Público é a instituição que representa os interesses da sociedade, inclusive os seus, como vítima de violação de direitos. Ele tem várias responsabilidades para garantir que você seja protegido(a) e que a justiça seja feita.

No âmbito criminal, destacam-se as seguintes atuações:

- **Acompanhamento da investigação:** o Ministério Público fiscaliza o trabalho da polícia, garantindo que a investigação seja rápida, eficaz e isenta de discriminação. Em alguns casos, é ele inclusive quem irá realizar a investigação;
- **Oferecimento da denúncia:** se houver elementos suficientes, o Ministério Público vai acusar formalmente o autor da violação de direitos, apresentando a denúncia ao juiz;
- **Atuação no processo:** durante o processo penal, o Ministério Público busca a responsabilização do autor do delito e do ato infracional, a proteção aos direitos das vítimas e a fixação de valor mínimo de indenização;
- **Execução da pena:** depois que o caso for julgado, o Ministério Público acompanha o cumprimento da pena imposta;
- **Apoio à vítima:** além de atuar no processo judicial, o Ministério Público oferece orientação jurídica e encaminha para serviços de apoio psicológico e social;
- **Promoção de políticas públicas:** o Ministério Público também trabalha para prevenir a violência e proteger os direitos das vítimas, fomentando políticas que beneficiem os direitos das vítimas.

voltar ao menu

próxima página

Como funciona a investigação e o processo criminal?

Depois que um crime acontece, o caminho para a justiça passa por várias fases. Aqui está um resumo do que acontece em cada uma delas:

1. **Descoberta do crime:** o crime pode ser descoberto pela polícia, pelo Ministério Público ou por denúncias feitas por vítimas, e testemunhas.
2. **Inquérito policial:** a polícia investiga o crime, coletando provas, ouvindo depoimentos e realizando perícias. Ao final, envia um relatório ao Ministério Público. A investigação pode também ser realizada pelo próprio Ministério Público em procedimentos próprios.
3. **Denúncia:** se o Ministério Público considerar que há elementos suficientes, ele apresentará a denúncia (acusação formal) ao juiz/à juíza.
4. **Recebimento da denúncia:** o juiz/a juíza analisa a denúncia e, se entender que há elementos suficientes, aceita o caso e inicia o processo contra o autor de crime.
5. **Instrução criminal:** são coletadas provas durante o julgamento. Vítimas e testemunhas são ouvidas e o réu/a ré interrogado(a).
6. **Debates:** Ministério Público e defesa apresentam suas conclusões. O Ministério Público, nesta fase, apresenta os motivos pelos quais entende que o réu/a ré deve ou não ser condenado/a.
7. **Sentença:** o juiz/a juíza analisa as provas e decide se o réu/a ré é culpado(a) ou inocente.
8. **Recursos:** se não concordar com a sentença, tanto o Ministério Público quanto a defesa podem pedir uma revisão.
9. **Execução da pena:** caso o réu/a ré seja condenado(a), o Ministério Público fiscaliza o cumprimento da pena.

Essas fases garantem que o processo seja justo e que todos os envolvidos tenham a oportunidade de apresentar suas provas e argumentos.

Adolescentes envolvidos em atos infracionais

O Ministério Público também atua para aplicar medidas a adolescentes envolvidos em atos infracionais, que são condutas por eles perpetradas e que correspondam a delito. Para isso, destacam-se:

- **Oitiva informal do adolescente:** após o registro da ocorrência na delegacia, o(a) Promotor(a) de Justiça realiza a oitiva do(a) adolescente;
- **Oferecimento da representação:** se houver elementos suficientes, o Ministério Público dá início a processo, para aplicação de medida socioeducativa prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente, como a internação na Fundação Casa;
- **Atuação no processo:** durante o processo socioeducativo, o Ministério Público defende os interesses das vítimas e busca a apuração dos fatos e a responsabilização do(a) autor(a) do ato infracional;
- **Execução da medida socioeducativa:** depois que o caso for julgado, o Ministério Público acompanha o cumprimento da medida socioeducativa;
- **Apoio à vítima:** além de atuar no processo judicial, o Ministério Público oferece orientação jurídica e encaminha a vítima para serviços de apoio psicológico e social;
- **Promoção de políticas públicas:** o Ministério Público também trabalha para prevenir a violência e proteger os direitos das vítimas, fomentando políticas que beneficiem o direito das vítimas e evitem a reiteração infracional.

voltar ao menu

próxima página

A atuação do Ministério Público não se limita a investigações e processos criminais

O Ministério Público tem, também, um papel importante na proteção dos direitos das vítimas no âmbito cível, familiar e coletivo.

Em casos que envolvam violência doméstica, guarda de filhos, divórcio e outras questões familiares, atua o Ministério Público como fiscal da lei e da proteção de direitos de vulneráveis.

Já, nos que envolvem direitos pertencentes a um grupo ou coletividade, como os direitos ao meio ambiente e à segurança pública, também tem lugar a atuação do Ministério Público para:

- **Responsabilizar empresas, indivíduo ou instituições.**
- **Defender os interesses da coletividade** em casos de danos ambientais, falta de atendimento adequado em serviços públicos, ou quando políticas públicas não estão sendo cumpridas de forma eficaz, dentre outras hipóteses.
- **Buscar indenizações** ou **melhorias em serviços públicos** que afetam toda a comunidade, garantindo que todos os seus membros sejam protegidos e respeitados.

Existe ainda uma outra área de atuação do Ministério Público, que é a proteção de direitos individuais indisponíveis, que são aqueles que as pessoas têm, mas que não podem abrir mão, como o direito à vida, à saúde e à dignidade.

Para o Ministério Público:

- a segurança da vítima é a primeira preocupação;
- não há lugar para preconceitos;
- confidencialidade faz parte do trabalho;
- é importante a vítima receber explicações sobre a atuação dos/as Promotores/as de Justiça, sobre o que esperar após as declarações e quais os encaminhamentos de rede são necessários;
- o relato inicial é preferencialmente livre para que a vítima possa contar a violação sofrida, com perguntas posteriores para compreensão da dinâmica, dos riscos, das provas existentes e outros;
- avaliação de risco faz parte dos atendimentos realizados;
- devem ser evitadas oitivas múltiplas das vítimas.

Você não está só

Seus direitos são prioridade para o Ministério Público

Passar por uma situação de violência pode ser extremamente difícil, mas é importante que toda vítima saiba que não está sozinha. O Ministério Público e a rede de proteção existem para garantir que seus direitos sejam respeitados.

Se precisar de ajuda, o Ministério Público, através do NAVV e das Promotorias de Justiça, está pronto para te ouvir, oferecer apoio e assegurar acesso à justiça.

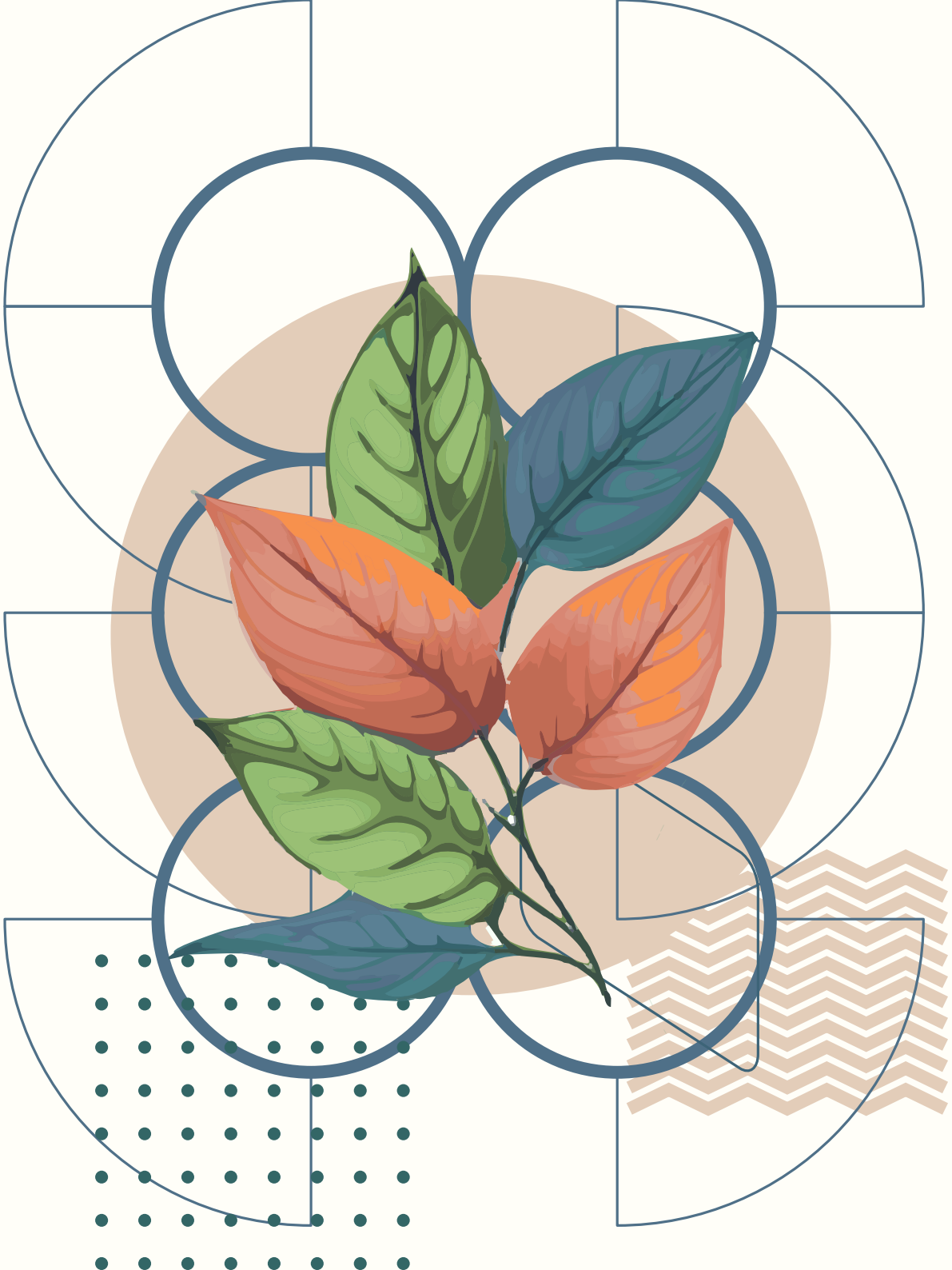
Lembre-se:

toda vítima merece ser protegida e respeitada. Buscar ajuda é um passo importante.

Conte com o Ministério Público.

voltar ao menu

próxima página



MPSP | MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO